

NÅR JEG KOMMUNIKERER...

- metodebog om kommunikation, sociale netværk og handicap



Af Lise Bjerre, UFC Handicap





NÅR JEG KOMMUNIKERER...

- metodebog om kommunikation, sociale netværk og handicap

Af Lise Bjerre, UFC Handicap





Når jeg kommunikerer....

- metodebog om kommunikation, sociale netværk og handicap

© 2006 Forfatteren og UFC Handicap

Foto forside: Projekt 'Sociale Netværk og Handicap', 2005

Korrektur: Lone Holm Pedersen

Tryk og Layout: Glumsø Bogtrykkeri A/S

ISBN: 87-90930-39-8

UFC Handicap

Nørretorv 30, 2. - Postboks 220 - 4100 Ringsted

Telefon 57 67 46 46 - Telefax 57 67 08 22

E-mail: ufch@ufch.dk - www.ufch.dk

Eftertryk er tilladt, men kun med tydelig angivelse af kilden:

Lise Bjerre (2006),

Når jeg kommunikerer

- metodebog om kommunikation, sociale netværk og handicap,

UFC Handicap





INDHOLD

Forord	6
Kommunikationsstøtte for mennesker uden verbalt sprog	9
Direkte spørgsmål	11
Observation	14
Dagbog	20
Livshistorie	23
KomPas	26
IT- støttet kommunikation	31
Kontakt via internettet	33
Computerspil	36
Livshistorien i digitale billeder	38
Hvordan kommer jeg i gang	40





Forord

Fysiske, kommunikative og sociale barrierer er medvirkende årsager til, at mange mennesker med handicap har mindre kontakt med familie og venner, står udenfor arbejdsmarkedet og ikke kan deltage i det almindelige fritidsliv. Barrierer som gør det sværere at fastholde og udvide et socialt netværk.

Denne publikation er en af flere i en serie om 'Sociale netværk og handicap'. Publikationerne er en del af erfaringsopsamlingen fra et længerevarende udviklingsarbejde, der bl.a. har haft til formål at sætte fokus på metoder der i højere grad gør det muligt at fastholde og udvikle sociale netværk for mennesker med handicap. Btilbud for yngre fysisk handicappede har igennem deltagelse i lokale og tværgående projekter bidraget med erfaringer og viden til de forskellige publikationer. Udviklingsarbejdet 'Sociale

netværk og handicap' er gennemført med støtte fra Socialministeriet.

Læs mere om temaet og projekterfaringerne på www.ufch.dk/socialenetvaerk.

Denne publikation præsenterer forskellige metoder, der kan støtte mennesker med handicap i kommunikationen med andre. Kommunikation er grundlaget for socialt samvær. Derfor er en væsentlig opgave i netværksarbejde med mennesker med handicap at forbedre den enkeltes mulighed for at kommunikere med andre. Publikationen er opdelt i:

- 1) Redskaber til kommunikationsstøtte for mennesker uden verbalt sprog
- 2) IT-støttet kommunikation for mennesker med handicap





De efterfølgende publikationer introducerer til temaerne:

- **Sociale netværk og handicap**

- netværksteori og netværksarbejde

- **Mit sociale netværk.....**

- metoder til at finde frem til målet for netværksarbejde

- **Gamle og nye netværk**

- om pårørende, venner og handicap

- **Aktiv deltager i fællesskabet**

- om initiativ, sociale kompetencer og handicap

En stor tak for bidrag og engagement til alle projektdeltagerne på Bo- og Genoptræningscentret Lunden, Kollektivcentret Bytoften, Solbakken, Stefanshjemmet, Dag- og døgntilbudet i Assentoft, Behandlingscentret Østerskoven, Lionskollegiet og Botilbudet Rødbo.

God læselyst!

Lise Bjerre, Projektleder

Sissel Lindgaard, Centerleder

UFC Handicap, 2006







Kommunikationsstøtte for mennesker uden verbalt sprog

For mennesker, der ikke har et verbalt sprog og samtidig har begrænsede fysiske udtryksmuligheder, er kommunikationen ekstra svær. For hvordan kan den anden vide, at når personen blinker med venstre øje, betyder det ja? Hvordan skal man overhovedet komme i gang med samtalen? Ofte skaber det manglende fælles sprog en så stor usikkerhed, at begge helt afstår fra at tage kontakt.

Her ligger en faglig udfordring som støtteperson. Som støtteperson har du både en forpligtelse til og en mulighed for at støtte personens kommunikation. Men det kræver, at du selv kender personens sprog, og dermed kan fungere som tolk eller formidle din viden til andre. Og mange støttepersoner oplever selv stor usikkerhed, når de skal tolke personen.

I det følgende præsenteres du for forskellige metoder til at få mere viden om en person og dennes sprog. En viden der er afgørende for at udvikle et fælles sprog, så kommunikationen kan lykkes. Et fælles sprog, hvor I begge eksempelvis ved, at et blink med øjet betyder ja, og at personen med verbalt sprog helst skal stille ja/nej spørgsmål. Og at I ved noget om hinandens liv og baggrund, så det er lettere at fortolke hinanden. Kommunikation er et samspil, hvor begge har et ansvar for, at kommunikationen lykkes. Og det kræver, at begge tør bevæge sig ud i det ukendte og er nysgerrige på hinandens sprog.



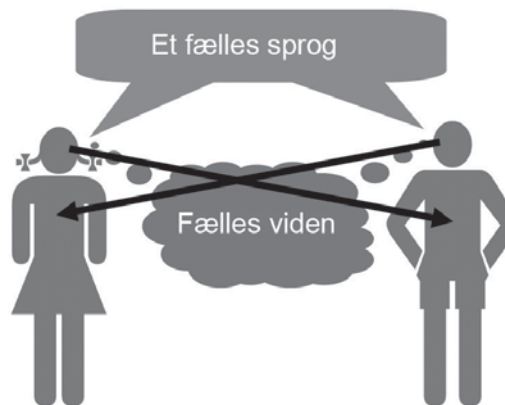


For at støtte en persons kommunikation er det derfor relevant:

- At indhente viden om personens udtryk
- At blive enige om, hvordan udtryk skal fortolkes og bedst bruges
- At formidle det til omgivelserne, således at det bliver lettere at tage kontakten – både for andre og personen selv

I det følgende præsenteres du for forskellige metoder hertil. Præsentationen er lavet forholdsvis instruktiv, så det er let at gå i gang med at anvende redskaberne.

Kommunikation kræver



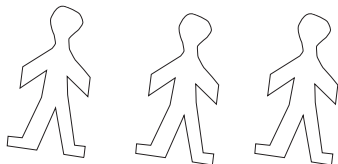


Direkte spørgsmål

Direkte spørgsmål, til den man gerne vil vide mere om, er en enkel måde at få mere viden om personen og dennes kommunikation. Eksempelvis hvordan gør du, når du siger ja? Når du siger nej? Kan du lide klassisk musik? Osv. At stille et direkte spørgsmål, til den det handler om, er samtidig at vise en meget åben interesse i den anden, som virker anerkendende og dermed motiverende for en vellykket kommunikation. Så spørg!

Metoden

'Som man spørger, får man svar' - gammel visdom, som siger noget om, at det er givtigt at overveje, hvordan du stiller dine spørgsmål til den andens kommunikation. Følgende er input til at forbedre din spørgeteknik over for mennesker med handicap.



God spørgeteknik er bl.a. kendetegnet ved:

- At du forventer et svar fra den anden og ikke selv giver svaret. Det betyder, at alle udtryk må tages som et svar fra den anden, også tavshed eller volapyk. Opgaven for dig er at forstå svaret. Nysgerrighed i den anden er ko-deordet.
- At du bruger åbne spørgsmål, som er spørgsmål, der starter med hv-ord, som eksempelvis *"hvordan gør du, når du... eller hvad synes du..."* Denne type spørgsmål giver, den der svarer, mulighed for at uddybe sit svar med egne ord eller udtryk. Ved at stille åbne spørgsmål, eksempelvis *"hvordan ser du ud, når du er vred?"* giver du den anden muligheden for selv at definere sit sprog over for dig, og dermed udvikle sit sprog.





- Bevidst brug af lukkede spørgsmål, som er spørgsmål, man kun kan svare ja eller nej til. For personer med begrænsede kommunikationsmuligheder er ja/nej spørgsmål centrale, fordi personens udtryk for ja og nej ofte er veldefinerede, hvilket letter kommunikationen. Lukkede spørgsmål er gode til at be- eller afkræfte tolkninger fra din side og sætter ord på noget, som personen ikke selv kan formulere, fx *vender du dig bort, når du er vred?* Lukkede spørgsmål kan dog også være begrænsende, fordi du på forhånd har bestemt, hvad personen skal forholde sig til. Det er i høj grad kommunikation på spørgerens præmisser.
- At du sikrer dig, at spørgsmålet er forstået. Spørg personen, om han/hun har forstået, hvad du gerne vil have svar på. Prøv evt. også at gentage spørgsmålet, omformulere spørgsmålet eller bruge billeder, lyde og lign., der kan understøtte det, du vil sige. Måske forstår den anden det bedre i billeder eller med andre ord.
- At du sikrer dig, at du har forstået den andens svar på dit spørgsmål. Sig højt, hvordan du forstår den andens svar, og spørg, om det er rigtigt forstået. Det giver en god trykthed både for dig, og den du spørger.

Du har måske oplevet, at en bruger svarer forskelligt på det samme spørgsmål, hvilket gør dig i tvivl om, hvad personen egentlig mener. Forskellige mennesker vil have forskellige forudsætninger for at forstå og svare på dine spørgsmål, og for mennesker med kognitive funktionsnedsættelser kan det være særligt relevant at bruge flere sansekanaler i kommunikationen. Nogle vil have behov for en stor grad af visualisering for at forstå, hvad det handler om. Nogle vil have brug for meget enkle spørgsmål for at kunne overskue, hvad de skal svare. Andre vil have behov for ro omkring sig for at kunne forholde sig til spørgsmålet. Og endnu andre vil have behov for, at du forklarer, hvad klassisk musik er, for at vide, om de kan lide det, og om de har lyst til at gå med til koncert, eksempelvis ved at du spiller noget for dem.





Måske kan modstridende eller meget negative svar også handle om, at situationen var dårlig for netop det spørgsmål. Eksempelvis er det få, der har lyst til at svare på spørgsmål om deres første forelskelse, samtidig med at de bliver hjulpet på toilettet. Eller måske bryder de sig ikke om den person, der spørger, og ønsker derfor ikke at svare.

Når du bruger direkte spørgsmål, skal du derfor overveje, hvordan du kan forbedre personens muligheder for at svare. Tænk på:

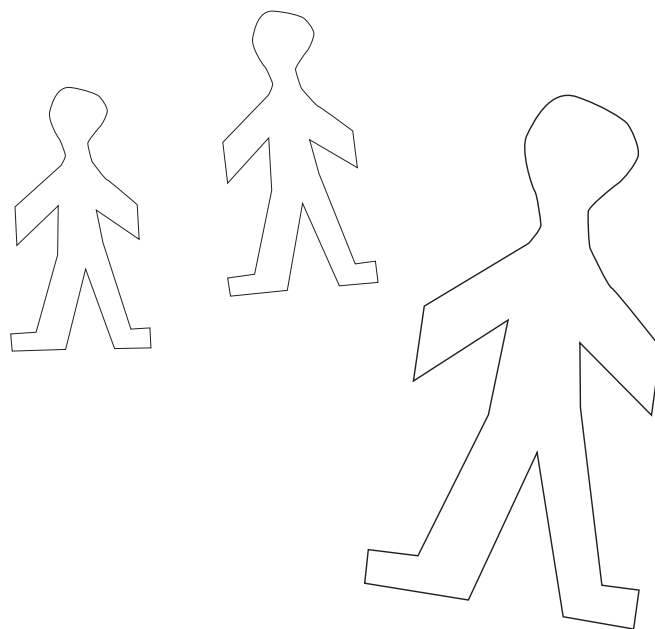
- Hvordan du stiller spørgsmålet
- Hvornår du stiller spørgsmålet
- Hvor du stiller spørgsmålet
- Hvem der stiller spørgsmålet

Erfaringer

En støtteperson siger om sine erfaringer med direkte spørgsmål:

"De modstridende svar medførte også, at jeg forsøgte mig med at stille spørgsmålene på en anden måde. I stedet for at stille spørgsmå-

lene enkelt og konkret, begyndte jeg bl.a. at give en forklaring til spørgsmålene, inden de blev stillet. Jeg prøvede at inddrage mig selv i spørgsmålene, at give eksempler og forklaringer, og indimellem at lade skinne igennem, hvad min mening var, hvis det var noget, jeg mente kunne være til gavn for ham."





Observation

Observation som metode har til formål at indsamle viden om en andens persons udtryk og kommunikation.

Observation kan bruges når:

- Personen ikke kan spørges (uden eller med begrænset verbalt sprog).
- Når kropssprog og signaler er centrale.
- Når samspil mellem mennesker skal belyses.

Sørg altid for at få samtykke fra den, du vil observere, og forbered ham på, hvad der skal ske. Forklar formålet med observationen, og hvad du konkret vil gøre.

Metoden

Observation forudsætter, at du er i samme rum, som den du observerer, uden at være en del af det, der sker. Du er så at sige en flue på væggen. Du skal udelukkende koncentrere dig om

at observere, hvad der sker i rummet, og hvordan personen reagerer herpå. Observationen kan fx have som mål at afklare, hvordan X ser ud, når han siger ja. Eller være en mere generel observation af personens kommunikation. Du kan observere alle mulige ting, som fx øjenbevægelser, mimik, ro/uro, osv. Observationerne skrives ned med det samme.

Eksempel på observation hos fysioterapeut

"A synes at kunne lide at lave fysiske øvelser. Hun er deltagende både fysisk og verbalt. Hun er i kendte omgivelser og ved, hvad der skal ske. A får korte og klare beskeder eller spørgsmål, som gør det lettere for hende at svare."

Efter observationen analyseres det, du har set, med henblik på at give et bud på, hvordan du mener, at X kommunikerer. Hvad fungerer godt? Hvad kan X godt lide? Hvad er du sikker på?

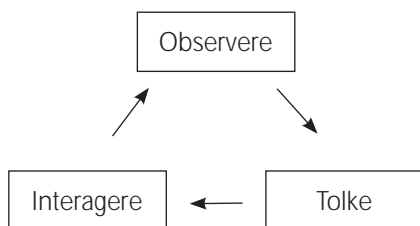




Og hvad mangler du mere viden om? Vend evt. tolkninger med kollegaer, som også er sammen med X i hverdagen. Herefter vendes og 'afprøves' tolkninger sammen med X.

Ofte vil observationsprocessen rejse nye spørgsmål, som kræver nye observationer for at be- eller afkræfte tolkninger. Det er en fortløbende læringsproces.

Du kan vælge at observere personen på alle tider af døgnet eller ved afgrænsede aktiviteter.



Observation kan dog også foregå som en integreret del af det daglige arbejde. Eksempelvis ved at sætte sig for at være særlig opmærksom på personens udtryk i en bestemt situation og nedskrive observationerne efterfølgende.

Observationsskemaer

Systematiseringen af dine observationer kan foregå samtidig med eller efter observationen. Skemaerne på næste side er redskaber hertil.

Første skema systematiserer observationer på, hvordan en person svarer ja/nej. Dels er der fokus på, hvad X gør med hovedet og øjnene, når han svarer ja/nej? Altså hans kropslige udtryk. Og dels er der fokus på omgivelsernes betydning for tydeligheden af hans ja/nej svar. På hvilke tidspunkter er han mest tydelig i sine svar? I hvilke omgivelser? Og hvad betyder hans dagsform for tydeligheden. Observationer på omgivelsernes betydning kan give dig et praj om, hvad der er gode forudsætninger for X for at svare på spørgsmål. En fortolkning af nedestående observationer kunne være, at det er godt at spørge X om morgenen, hvor han er frisk, og der ikke er en masse mennesker, som der ofte er i fællesstuen.





	Tydeligt ja	Usikkert ja	Usikkert nej	Tydeligt nej
Hoved	Tydeligt nik	Hovedet kører rundt	Lille bevægelse af hovedet Hovedet kører rundt	Tydeligt rysten på hovedet
Øjne	Tydeligt blink	Måske lille løft øjnebryn	Måske øjne fra side til side	Øjnene tydeligt fra side til side
Tidspunkt	Morgen Formiddag	Eftermiddag Aften	Eftermiddag Aften	Morgen Formiddag Aften
Hvor er vi	I lejlighed	Fællesstue Dagcenter	Fællesstue Dagcenter	I lejlighed
Fysiske tilstand	Frisk	Optaget af tv Træt/slap Syg	Optaget af tv Træt/slap Syg	Frisk

Det andet skema er observationer af, hvad personen kan lide/ikke lide. Igen er der fokus på, hvordan personen kropsligt giver udtryk for, hvad han kan lide/ikke lide. (Krop, hoved, mimik, lyde). Derudover er der observationer på, hvilke omgivelser personen kan lide/ikke lide.

- Hvem kan personen lide/ikke lide at være sammen med?
- Hvad kan personen lide/ikke lide at gøre sammen med XX?
- Samværet er godt /ikke godt, når ...?

Skemaerne kan tilpasses alt efter behov. Eksempelvis kan det sidste skema bruges udelukkende til observationer på samvær ud fra spørgsmålene:





	Kan lide	Usikker om kan lide/ikke lide	Kan ikke lide
Kroppen	Afslappet, rolig, sidder stille i sin kørestol. Eller er meget begejstret og kan ikke sidde stille	Kan være både afslappet eller opspændt.	Spænder op i kroppen. Indelukket armene over kors (lidt i forsvarsposition)
Hoved/mimik	Vender/drejer evt. hovedet efter den som taler til ham. "glade øjne"	Svinger mellem at være fraværende til at være til stede.	Rynker brynene -"spørgende" udtryk i øjnene eller lukker øjnene. Vender hovedet væk fra spørgeren /personen som han ikke vil have noget at gøre med
Lyde	Højt råbende Jehauu. Grynter højt	Kan være lyd på ellers stille.	Stille skal virkelig provokeres for at han siger noget
Omgivelser	Nogenlunde rolige, ikke for mange mennesker omkring ham		Kan være både urolige og rolige.
Spørgeren	Giver sig god tid til at stille spørgsmålet og er afventende. Øjenkontakt med personen som han kommuniker med		Afventer ikke svar fra X. Ingen øjenkontakt. Stiller for mange spørgsmål efter hinanden. Emnet interesser ikke X. Spørgerens kropssprog viser ikke engagement. X modarbejder spørgeren ved f.eks aftensmad- spytter alt ud igen, selvom han spiste det sidste gang med stor appetit.

Du kan inden observationen udfylde skemaerne med kendt viden. Hermed får du et overblik over 'huller' i din viden, som kan bruges som

pejlemærke for, hvad der skal være fokus for observationen.

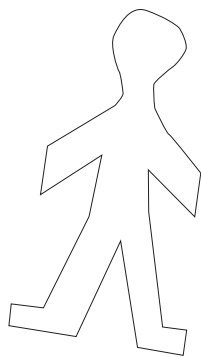




Video

Hvis en person uden verbalt sprog samtidig har et meget svagt kropssprog, kan observationen med fordel suppleres med videooptagelse af situationer.

Videooptagelse giver mulighed for at fange helt små nuancer/detaljer, som du måske ikke ser, når du skriver ned samtidig. Når du kikker på videobåndet efterfølgende, er det samtidig muligt at gå tilbage og se situationen igen, eller lade andre se situationen, for at se, om de ser det samme.



Samtidig har du mulighed for at observere dig selv sammen med brugeren i situationen og på den måde få mere at vide om din rolle i kommunikationen/samværet. Video kan også benyttes som erfaringsudveksling med øvrigt personale samt være et godt redskab til visualisering af viden og information til nye medarbejdere.

Erfaringer

At blive observeret kan være grænseoverskridende for både brugere og støttepersoner, hvorfor det er vigtigt at:

- Få brugerens samtykke
- Forberede støttepersonerne
- Gøre det klart at observation ikke drejer sig om at finde fejl, men i langt højere grad om at finde nye veje og muligheder
- Gøre bruger og støttepersoner fortrolige med metoden



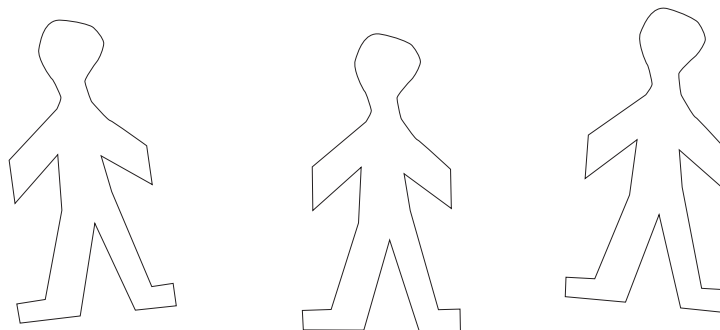


Observation er en god metode til at få mere viden om en persons måde at kommunikere på og dennes samspil med omgivelserne. Metoden giver den fordybelse, som er nødvendig for at forstå en person uden verbalt sprog. En fordybelse som man sjældent opnår i en travl hverdag, hvor tiden er prioriteret anderledes. Spørgsmålet er, om tiden ikke kommer igen i kraft af forbedret kommunikation efter brugen af observation?

En erfaring er, at den, der bliver observeret, bliver tydeligere i sin kommunikation, fordi han ved, at nogen interesserer sig for det. Men også at de

medarbejdere, som bliver observeret sammen med personen, bliver bevidste om, hvad de ville have set, hvis det var dem, der havde siddet på sidelinjen. En observatør siger: *" Personalets fokus i forhold til brugerne var derimod blevet flyttet ved, at jeg havde observeret - fx var de for første gang blevet opmærksomme på, at brugerne ved måltiderne var uhensigtsmæssigt placeret i forhold til hinanden og det sociale fællesskab, man forsøgte at bygge op omkring måltidet. Dette havde man aldrig tidligere haft fokus på."*

Så at tænke 'flue'-perspektivet kan i sig selv være med til skabe bevidsthed om situationer.





Dagbog

Dagbogsmetoden har til formål at få mere viden om en persons liv og tanker ved at sætte sig i den andens sted. En viden som er relevant, når man skal støtte en person, som pga. et handicap selv har svært ved at fortælle om sine tanker og ønsker.

Dagbogsmetoden kan bruges til at:

- Få indsigt i det liv personen lever, og hvad personen oplever i sin hverdag
- Understøtte forståelsen af personens signaler og kommunikation
- Understøtte forståelsen af personens prioriteringer og reaktioner på ting i hverdagen

Sørg altid for at få samtykke fra den, du vil skrive om, og forbered hende på, hvad der skal ske. Forklar formålet, og hvad du konkret vil gøre.

Metoden

Metoden går ud på at se på verden med den andens øjne. Det gør du ved at skrive dagbog, som om du var den anden person. Skriv, hvad du tror, X ville skrive, hvis det var hende, der skrev? Hvad oplever hun? Hvad tænker hun? Hvad føler hun?

Begynd eksempelvis sådan: *Kære dagbog. Jeg hedder Maria, er 55 år og bor på Søhjemmet. Her har jeg boet ... I dag stod jeg op kl. 7. - det vil sige, Susanne, min kontaktperson, kom ind til mig og ...*

Du kan skrive dagbogen på flere forskellige måder. Eksempelvis ved at observere personen i en periode - hvorefter der skrives dagbog. Eller ved at skrive dagbogen ud fra de observationer du umiddelbart har på den andens liv eller efter en støttesituation.





Uddrag fra dagbog skrevet af støtteperson

"Der bliver snakket, og jeg prøver at lytte, men det er vist ikke til mig. Så jeg lukker øjnene. Bente kommer og spørger, om jeg skal ned og høre musik i morgen. Det kan jeg nu ikke helt huske - er det i morgen – er det en anden gang? Jeg ved det ikke helt, så jeg svarer ikke. Bente fortæller om sidste års Sølund festival. Hun siger, det var rigtig godt og griner. Det inspirerer også mig til at grine. Så bliver der stille, selvom der er mennesker nok, men ingen siger noget. Jeg kan ikke gøre ret meget, og her sker ikke ret meget, så jeg lukker øjnene lidt ..."

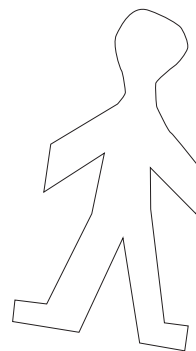
Det kan være en fordel at have et fokus, for det du skriver. Et fokus kan eksempelvis være, hvordan personen oplever dagsaktiviteten. Hvordan personen har det sammen med andre, eller når hun er i byen.

Del efterfølgende dine tanker med den person det handler om. Læs evt. passager højt, for at se om du har ramt rigtigt.

Variationer af metoden kan være at lade to forskellige skrive dagbog for den samme person, og derefter sammenligne og diskutere fortolkninger. Du kan også opfordre beboeren til selv at skrive dagbog, som du får lov til at læse, eller at skrive dagbogen sammen med beboeren.

Erfaringer

Dagbogen er en fortolkning af personen. Det kan derfor opleves som uetisk at skrive på veg-





ne af en anden person. Men for mennesker, der er svært kommunikationshandicappede, er omgivelsernes fortolkning og afprøvning måske den eneste mulighed for at få sat ord på ønsker og få dem ført ud i livet.

En støtteperson, der har arbejdet med metoden, siger:

"Metoden er meget lærerig for den, der observerer. Man prøver at sætte sig ind i beboerens verden og tankegang. Man får fornemmelsen

af, at man bedre kommer til at kende vedkommende, og at man bedre kan sætte sig ind i hendes liv og verden. I dette tilfælde kunne jeg se, hvor inaktiv A er.

Når man sidder og observerer i flere dage, kommer der mange tanker om, hvad hun tænker. Hvorfor hun tænker det, hvad det gør ved hende? Det er en god metode til at komme tættere på én, som ikke selv kan give udtryk for, hvordan hun har det eller udtrykker ønsker og behov."





Livshistorie

Livshistorien har til formål at give en person med nedsat kommunikationsevne mulighed for at berette om sit liv til sine omgivelser. Fortællinger som er vigtige i sociale sammenhænge.

Livshistorie kan give:

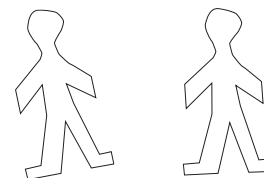
- En klar karakteristik af personen i forhold til andre - brugere, støtteperson, pårørende - og i forhold til sig selv
- Oplysninger om personen, som han selv ville have fortalt, hvis han kunne - meninger, drømme, holdninger, tanker, fortid, forhold til andre mennesker, sygdomsforløb osv.

Metoden

Du indsamler forskellige oplysninger om personen. Fx om familie, fritidsinteresser, arbejdsliv, traditioner i familien, anekdoter, vigtige oplevelser, osv.

Spørg personen om hans/hendes historie. Som middel til erindring eller udgangspunkt for en samtale kan forskellige redskaber som konkreter, piktogrammer, fotos, tegninger eller film med fordel tages i brug. Afhængig af den enkeltes mulighed for selv at fortælle sin historie kan du også indhente viden fra pårørende. Ofte har de andre historier om personen, der giver flere perspektiver. Hvis personen har en progresserende sygdom kan det være en fordel at få skrevet livshistorien ned, mens brugeren selv er i stand til at medvirke.

Oplysningerne redigeres og samles i en bog eller måske elektronisk (se s. 38). Alt, hvad der skrives ned, skal accepteres af brugeren. Det er





vigtigt, at det er den historie, som han gerne vil fortælle om sig selv. Husk, at livshistorien ikke kun er fortiden, det er også nutiden. Livshistorien er et levende materiale, hvor der hele tiden kan tilføjes eller ændres ting.

Det er vigtigt, at bogen er overskuelig og let tilgængelig. Suppler evt. med billeder/udklip. Bogen opbevares, så brugeren selv, pårørende, personale og andre, der er tæt på personen i hverdagen, har adgang til den.

Erfaringer

Effekten af omgivelsernes kendskab til livshistorien er:

- Personen kan i langt højere grad inddrages i det sociale fællesskab, fordi du eller andre kender til livshistorien
- Personen får en plads i fællesskabet med sin personlighed
- Du får en indsigt til at støtte personen i valg
- *"Vi er, hvad vi erindrer"* - personen kommer i kontakt med sig selv - får mulighed for at spejle sig i andre, når livshistorien inddrages

Forslag til temaer i en livshistorie:

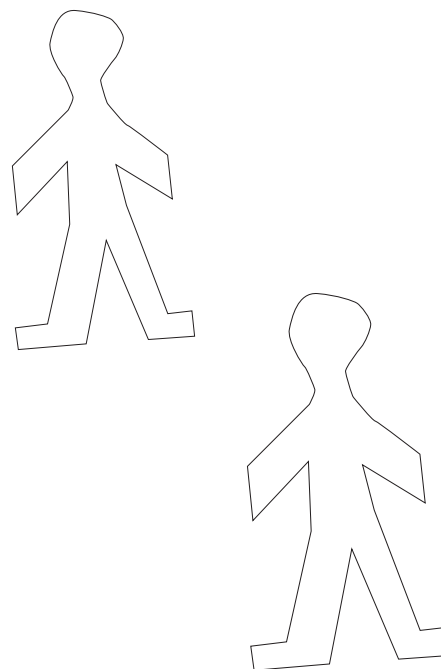
- Familie
- Bopæl
- Fritidsinteresser
- Barndoms minder/Ungdomsoplevelser
- Skolegang/uddannelse/arbejdsliv
- Tøj
- Mad og drikke
- Musik
- Litteratur
- Politik
- Socialt samvær
- Andet





Erfaringen er, at mange brugere gerne vil have deres livshistorie skrevet ned. Især når de ikke længere selv er i stand til at fortælle den. En støtteperson fortæller fra sit arbejde med livshistorien:

"J virker tilfreds med det resultat, der er kommet ud af det. Da jeg præsenterede det for dagcentret, havde jeg fundet et par små historier, som jeg læste op med J's tilladelse. Jeg kunne se på J, at han nød det. Han havde et glimt i øjnene. Personalet i dagcentret spurgte J, om de måtte læse den op, når de andre brugere var der, og det fik de tilladelse til. J vil gerne, at andre får indblik i det liv, han har levet, før han blev syg, og en viden om, hvem han var/er, og hvordan han var/er."



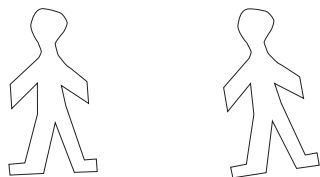


KomPas

Et KomPas (forkortelse for kommunikationspas) har til formål at formidle viden om en person og dennes kommunikation til mennesker, der ikke kender personen i forvejen. Det kan være aktuelt, når personen møder nye mennesker, når der er vikarer, når der ansættes nyt personale eller ved et skift til en anden institution som fx et skift fra specialskole til et dagtilbud.

Et KomPas er en bog eller mappe, som giver en person mulighed for:

- Hurtigt at præsentere sig selv
- At give væsentlige oplysninger om sin kommunikation til personer han/hun ikke kender
- At øge sine kommunikative kompetencer



Formålet er at fremme positiv selvudvikling og udvikle relationer ved at:

- Fremme kommunikationen med andre
- Afdramatisere mødet - så begge parter kan være trygge og tør tage kontakt
- Få andre mennesker til at se mennesket bag

Metoden

Et KomPas er en individuelt udformet bog eller mappe, der indeholder:

- Noget om XX's kommunikation
- Noget om de kommunikative redskaber XX kan bruge
- Noget om XX som person
- Evt. kommunikative redskaber som pikto-grammer og lign.

Sammen med brugeren finder du ud af, hvilken viden hun gerne vil kunne formidle for at lette kommunikationen med andre. Et meget enkelt



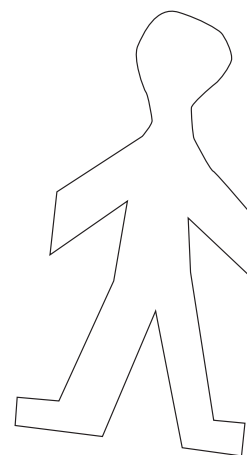


KomPas kan være kun at formidle, "Jeg forstår alt, hvad du siger, men kan ikke tale. Jeg svarer ja ved at kikke op og nej ved at vende hovedet til siden." Et mere uddybet KomPas kan fx indeholde noget om, hvad personen hedder, hvor hun bor, hvordan hun kommunikerer, hvad hun interesserer sig for osv. Baggrundsviden der kan give en indgangsvinkel til kontakt og hjælpe den anden til at forstå personen.

Måske er der behov for forskellige KomPas til forskellige situationer, eksempelvis ét KomPas til kommunikation med personale, ét til at købe ind, ét til at møde nye mennesker, osv. Herefter skal du sammen med brugeren finde ud af, hvordan det skal formidles. Skal det kun være tekst, eller skal der også billeder med i bogen? Hvad vil fungere bedst for den konkrete bruger? Det er vigtigt med et personligt design, så brugeren oplever, det er hendes bog. Udform bogen som en brugsbog, der kan være en støtte i den travle hverdag. Gerne i robuste materialer, da den skal kunne medbringes dagligt i tasken eller fastgøres til en

evt. kørestol. Så er den klar, hvis behovet opstår. Sammenfattende er det vigtigt, når du arbejder med KomPas:

- At KomPasset er udformet i tæt samarbejde med personen
- At udformningen er sket ud fra personens ønsker
- At KomPasset kan se vidt forskelligt ud - afhængig af:
 - hvad der er væsentligt for personen
 - hvilke former for kommunikation personen kan bruge
- At KomPasset ikke er statisk, men udvikler sig med personen





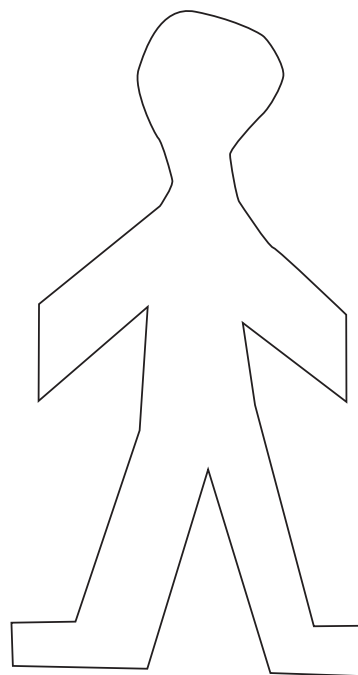
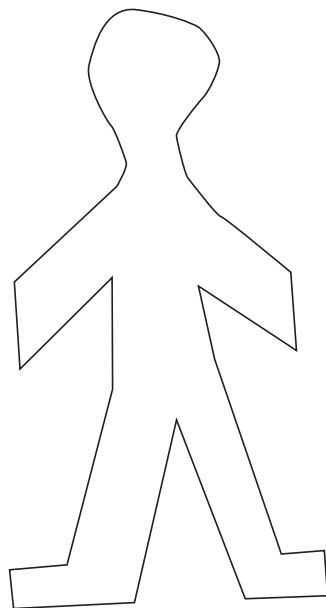
Erfaringer

Til udarbejdelsen af et KomPas kan metoder som observation og livshistorie være gode indgangsvinkler. Ofte vil pårørende også være en vigtig kilde til viden, som skal formidles i KomPasset. Flere har erfaringer med, at processen med udarbejdelsen af et KomPas bidrager til et tættere samarbejde mellem pårørende og støttepersoner. Det er dog vigtigt at hente samtykke fra brugeren til at tage kontakt til pårørende, samt gøre sig klart hvad pårørendes rolle er - fx at de ikke har vetoet.

Samtidig er det en erfaring, at KomPasset kan fungere som en let tilgængelig formidling af livshistorien til eksempelvis nye medarbejdere. En støtteperson fortæller:

"Jeg har inden udformningen talt med hans kontaktperson om KomPasset, og vi er enige om, at det vil være et rigtig godt materiale til fx nye medarbejdere, samt til brug i hverdagen, hvor man ikke lige kan læse Livshistorien hurtigt igennem."









IT- støttet kommunikation

It og internettet er i dag en naturlig del af de fleste menneskers liv, og samtidig et vigtigt redskab til at få kontakt med eksisterende og nye netværk. Man er i kontakt med venner og familie via e-mail, og mange får nye kontakter via fx datingsider og virtuelle fællesskaber. At sikre, at mennesker med handicap ikke bliver udelukket fra disse nye kontaktformer, er en vigtig opgave. Ellers vil de i værste fald ikke bare blive stående, hvor de er i dag, men også blive sat endnu længere tilbage i forhold til resten af befolkningen.

It-værktøjer kan tilpasses så også mennesker med handicap kan anvende dem. Eksempelvis er der mulighed for at styre mus og tastatur med øjnene eller særlige joystick. Derfor ligger der et stort potentiale i den it-støttede kommunikation, når det handler om at vedligeholde og

udvikle sociale netværk. For mennesker, der i dag er afhængige af andres hjælp til at tolke og tage kontakt, kan it udvide en persons mulighed for at kommunikere med sit netværk og måske gøre kommunikationen mere selvhjulpent. Internetbaseret kontakt giver gode muligheder for selvvalgte kontakter uden for hjemmet, fordi den er uafhængig af transport og ledsagelse. Og hjælpemidler og specialprogrammer gør det nemmere 'at kunne selv'.

Mennesker med handicap er dog ofte afhængige af andre for også at komme med på "it-toget". For at anskaffe sig it-værktøjer kræver det viden om, hvad der er, og hvordan det kan tilpasses. For at bruge it-værktøjer kræver det tekniske færdigheder og motivation, som er lig med, at man kan se relevansen af værktøjet i forhold til egne ønsker og behov. Det betyder, at mange





mennesker med handicap har brug for støtte for at bruge it-værktøjer. Både i forhold til:

- At blive præsenteret for muligheder
- At anskaffe sig det nødvendige udstyr
- At forstå relevansen af værktøjerne
- At lære at anvende dem
- At bruge dem i hverdagen

Det er vigtigt at anerkende, at nogle mennesker med handicap ikke kan nøjes med at få redskaberne og en introduktion. Det nemmeste er at hjælpe en person med at anskaffe sig pc, webkamera, osv. og konstatere, at *"han bruger det alligevel ikke!"* Mange vil have brug for livslang pædagogisk støtte for at anvende it-støttet kommunikation, og støttepersoner spiller derfor en væsentlig rolle. Eksempelvis med støtte til at huske muligheden, støtte til at tage initiativet til at bruge redskaberne og støtte til at anvende dem. Og it-støttet kommunikation er ikke kun noget, der hives frem til festlige lejligheder. Det er en væsentlig del af menneskelig kommunikation i nutidens Danmark, som støttepersoner

både har en mulighed for og en forpligtelse til at give støtte til.

I det følgende præsenteres du for forskellige it-værktøjer, der understøtter fastholdelsen og udviklingen af sociale netværk. Præsentationen er tænkt som et idekatalog til netværksarbejde, som du kan præsentere for en bruger med et konkret ønske eller problemstilling. Det er ikke muligt i denne publikation at instruere i brugen af de enkelte værktøjer, men i det afsluttende afsnit kan du finde nogle gode råd i forhold til at komme i gang.

Da it-udviklingen går stærkt, vil der måske allerede i morgen være nye produkter og hjemmesider på markedet. Læs derfor præsentationen som inspiration til muligheder inden for it-området, med opfordring til at undersøge markedet for relevante produkter. Se sidste afsnit for relevante links.





Kontakt via Internettet

Internettet giver nye muligheder for at få og fastholde kontakt til sociale netværk. Bl.a. fordi:

- Kontakten er uafhængig af fysisk afstand.
- Du kan komme på internettet fra enhver computer.
- Internettet er for alle og dermed et stort potentiale for netværk.
- Internettet kan formidle totalkommunikation - både lyd, billede og tekst.

I det følgende gives eksempler på, hvordan disse muligheder kan anvendes af mennesker med handicap.

Samtale over nettet

I modsætning til en almindelig telefon kan man via internettet føre en samtale både med tekst, billede og stemme. Med et webkamera, en mikrofon, højtalere og et MSN-messenger program kan personer, der sidder i hver sin ende af lan-

det, både se, høre og skrive til andre, der også er online. Det betyder eksempelvis, at en person med verbalt sprog kan spørge en person uden verbalt sprog og få svar via et nik eller tryk på en bestemt tast, som begge kender betydningen af. Kombinationen af forskellige kommunikationsformer giver flere muligheder for at gøre sig forståelig og blive forstået.

MSN-messenger er blot et program blandt mange, der giver mulighed for totalkommunikation. Det kan dog være en fordel at vælge et program, som mange kender og bruger, hvilket er tilfældet med MSN. Programmet kan gratis downloades på www.msn.dk

Samtidig findes der specialprogrammer, der indeholder særlige kommunikationssystemer. Fx programmet David som anvender Bliss-symboler.





David viser Bliss-symboler på skærmen, og man vælger selv symboler ved hjælp af computerens mus. Samtidig kan man lægge særlige sætninger eller vitser ind i programmet. Der er knyttet lyd til beskederne, så når en besked afsendes fra personens computer, får modtageren beskeden læst op af sin computer. På den måde bliver computeren en helt personlig tolk. Programmet David kan du læse mere om på www.handikram.dk

En støtteperson på et botilbud for yngre fysisk handicappede fortæller om erfaringerne med brugeres anvendelse af it-redskaber: *" Mange af brugerne har lært at bruge it-redskaber som MSN-messenger og Skype - dette sker for en stor del uden hjælp fra personalet og på eget initiativ. Vi har set, at brugerne bruger it-redskaberne på deres egen måde - tingene kan tage lang tid, og vi som personale kan nok have mange ideer til, hvad man kunne gøre, men det er vigtigt at skabe rum og give tid til, at initiativerne fra brugerne blomstrer af sig selv."*

Brugerflader tilpasset mennesker med kognitive handicap

For mennesker med kognitive handicap kan almindelige e-mail-systemer som fx Outlook Express være svære at overskue og arbejde i. Derfor er der udviklet særlige programmer og brugerflader, der imødekommer disse særlige behov. Et eksempel er Herbor-systemet, som er en e-mail og personlig hjemmeside for mennesker, der har fordel af stor visuel støtte.

Herbor-systemet giver mennesker, der ikke er stærke i skriftlig og verbal kommunikation, en mulighed for at fastholde deres netværk, historie og identitet gennem egne billeder og et nemt anvendeligt e-mail-system.

Personen får en personlig hjemmeside, som han/hun kan logge sig ind på via internettet. Hjemmesiden har en let overskuelig brugerflade, der opbygges med forskellige ikoner, eksempelvis mail, kalender, billeder, links. Ikonerne dækker over hvilke funktioner, man gerne





vil have adgang til på sin hjemmeside. Antallet tilpasses den enkelte bruger. Man kan fx nøjes med kun at have en kalender. Systemet er i høj grad baseret på billeder. Eksempelvis består adressekartoteket i e-mail-funktionen både af navne og tilhørende foto af personen. Samtidig er der nem adgang til at få evt. tekst læst højt.

Da hjemmesiden ligger på internettet, er den tilgængelig fra enhver computer med internetforbindelse. Det betyder, at man kan vise sine billeder eller dagbog, når man er på besøg hos venner eller familie, og kan lave aftaler, der bliver skrevet ind i kalenderen med det samme.

Det er den enkelte bruger, der opretter en hjemmeside via Herbor og betaler et abonnement for adgang til systemet. Herbor-systemet har mange forskellige muligheder, som du kan læse mere om på hjemmesiden www.herbor.dk. Her kan du også afprøve en demo-version af systemet.

Datingsider for mennesker med handicap

En måde at få kontakt til nye mennesker er de efterhånden mange dating- eller kontaktsider, som dukker op på internettet. Der findes næsten kontaktsider for alt, og også særlige sider der formidler kontakt mellem mennesker med handicap.

På en datingside opretter man en person-profil, som bliver en del af sidens database. På siden kan man ud fra forskellige kriterier som fx køn, bopæl og interesse søge i databasen efter personer at skrive sammen eller mødes med. Første kontakt foregår som regel via mail. Dermed har man både muligheden for at få en mail fra en ukendt person, der har fattet interesse for ens profil og selv tage kontakt til interessante profiler.

Kendte kontaktsider målrettet mennesker med handicap er:

www.handidate.dk

www.find-lykken.dk

www.handicap-dating.dk

www.knuus.dk





Computerspil

At have noget sammen eller være sammen om noget er væsentligt i et socialt netværk. Dette noget kan eksempelvis være computerspil, som ved simpel tilpasning og ved anvendelse af alternativt betjeningsudstyr kan gøres anvendeligt for personer med store funktionsnedsættelser.

Computerspil har de fordele for mennesker med handicap at:

- Alternativt betjeningsudstyr gør det nemt at kunne selv - samværet bliver på egne præmisser.
- Mange spil kan spilles over internettet, og samværet er dermed uafhængig af fysisk afstand.
- Spil på internettet kan skabe ligeværdige møder mellem mennesker med og uden handicap.

Her er nogle eksempler på, hvordan computerspil bruges til socialt samvær for mennesker med handicap.

LAN-party

Et LAN-party kaldes også et pc-party, og er når man samles fysisk om en eller flere computere for at spille mod og med hinanden. Med alternativt betjeningsudstyr kan almindelige computerspil, som at styre en racerbil eller snowboarder, forenkles så også svært fysisk handicappede kan anvende det. Fx ved at en bruger kun skal styre det at dreje til højre ved et tryk på en enkel stor knap, mens en anden skal styre det at dreje til venstre. Det er både udfordrende og underholdende samvær. Og selvom det er nødvendigt at få hjælp til at sætte det op, er det i høj grad den enkelte, der bidrager til samværet ved at spille selv.

Samtidig kan et LAN-party være indgangen til at lære et spil godt at kende sammen, så brugerne efterfølgende kan tage initiativ til at spille det sammen over nettet på et andet





tidspunkt. Et eksempel herpå er fra et botilbud, hvor der flere gange blev afholdt et LAN-party. Underviserne var en medarbejders søn og hans to kammerater - alle i alderen 15-17 år. I modsætning til medarbejderne vidste de alt om kontakt og spil over nettet. Det betød, at både brugerne og medarbejderne lærte noget. Der blev etableret to grupper, der skulle tale og spille sammen bl.a. via MSN-messenger. En støtteperson fortæller: *"... kendskabet til it-redskaber voksede, og selve samværet var hyggeligt og morsomt. Selv om det var besværligt, valgte vi, at brugerne skulle flytte deres egne pc'er til de to lokaler, hvor 'festen' skulle foregå. Herved kunne vi sikre, at de fik de rigtige programmer og indstillinger på deres egen pc. Det var derfor let at genetablere kontakten, da festen var slut, og måske ellers bare skulle sidde på værelset og kede sig."*

Samtidig kan det fælles kendskab til og brug af et program understøtte, at man holder kontakten, hvis nogen flytter.

Spil over internettet

Der er mange forskellige muligheder for at spille over internettet. Bl.a. giver flere af de almindelige værktøjer til internetkontakt, som MSN-messenger, også mulighed for at spille enkle spil, som Kryds og Bolle og Ludo sammen over nettet. Jf. ovenstående.

En anden mulighed er at blive en del af et spil-fællesskab på nettet. Et eksempel er en ung mand med fysisk handicap, der er aktivt medlem af en 'klan', der spiller Counter Strike på internettet. Klanen har til formål at få noget samvær og sjov via spillet. Medlemmerne spiller og chatter med hinanden, hvor et handicap ikke gør nogen forskel. Han siger: *"På nettet er der mulighed for at mødes på lige vilkår"*.





Livshistorien i digitale billeder

Fortællinger er en væsentlig del af det at have et socialt netværk. Vi fastholder kontakter, når vi mindes fælles oplevelser. Vi bidrager til samværet med fortællinger fra vores eget liv. Vi spejler os i hinandens fortællinger. Det er derfor vigtigt at kunne fortælle i samværet med andre.

Billeder af personlige oplevelser og mennesker, man kender, er generelt gode som udgangspunkt for at fortælle om og fastholde erfaringer for mennesker med kommunikative eller kognitive funktionsnedsættelser. At bruge digitale billeder giver nogle ekstra muligheder. Bl.a. fordi:

- Du har billedet umiddelbart efter, du har taget det, hvorved hverdagsoplevelser kan genfortælles samme dag.
- Digitale billeder kan sendes via e-mail eller gøres tilgængelige på internettet, så også fjerne netværk hurtigt og nemt kan delagtiggøres i ens oplevelser.

- Digitale billeder kan suppleres med lyd - tale eller musik - der kan understøtte den personlige fortælling og tale til flere sanser.

Her følger nogle eksempler på, hvordan man kan arbejde med digitale billeder i forhold til sociale netværk.

Talende fotoalbum

Med udgangspunkt i personlige fotos kan man ved hjælp af redskabet Mediamixer let lave et spændende og vedkommende fotoalbum - enten med hverdagsoplevelser, som en livshistoriebog eller som en bestemt fortælling om en begivenhed eller person, fx mormors fødselsdag.

Mediamixer er et billedredigeringsprogram, som er opbygget med elementer, der minder om et tekstbehandlingsprogram. Det gør det let at gå til, hvis man er vant til at bruge en computer.





Programmet har komponenter, der automatisk indsætter et billede direkte fra det digitale kamera, fra en CD-rom eller fra computerens harddisk i et elektronisk fotoalbum. I dette fotoalbum kan man så efterfølgende lægge tale, musik eller tekst ind over billederne. Det giver fx mulighed for, at en person, der ikke har talesprog, men kommunikerer ved hjælp af lyde, både kan supplere billedet med stemninger i lyd og skrive en tekst. Fotoalbummet kan gemmes på computeren, sendes pr. e-mail til en ven eller brændes på en cd og gives som gave.

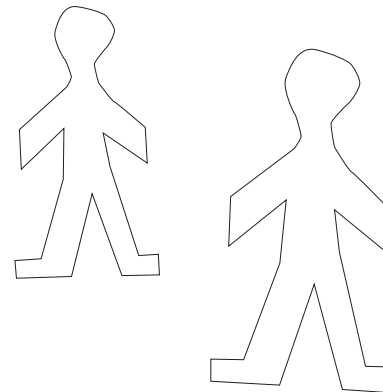
Mediamixer kan købes som institution eller enkeltperson. Læs mere på www.mixware.dk

Personlige hjemmesider

Personlige hjemmesider bliver brugt til at fortælle omverdenen noget om én selv. På hjemmesiden kan man skrive om sig selv, sin hverdag og sine interesser, og man kan indsætte digitale billeder og link til internetsider med relation til ens liv.

Hjemmesider kan være en indgangsvinkel til at få kontakt med andre på nettet, som i deres søgning falder over siden. Eller man kan henvise en person til sin hjemmeside, så man har noget konkret at tale ud fra. At have sin egen hjemmeside er ofte forbundet med stolthed - fordi det er ens egen!

Der findes mange forskellige programmer til at opbygge hjemmesider med. Den letteste indgangsvinkel er at søge efter muligheder på internettet, hvor flere udbyder gratis programmer. Se fx www.webbyen.dk .





Hvordan kommer jeg i gang

Mange af værktøjerne er udviklet til den daglige it-bruger og derfor enkle at anvende, hvis du bare har lidt kendskab til at arbejde på en computer. Og i kraft af at der kommer flere og flere it-brugere, vil der også i højere grad være hjælp at hente hos kollegaer og venner. Så vær ikke bange for at prøve! Når det er sagt, er her et par gode råd i forhold til at komme i gang:

- Gå ikke i gang med det hele på én gang, men vælg noget konkret ud, som virker overskueligt og nærliggende i forhold til de ressourcer, der er til rådighed, og de problemstillinger/ønskemål brugeren har.
- Der er mange gode muligheder for tilpasning af udstyr til mennesker med handicap, som kan lette brugen af værktøjet eller overhovedet gøre brugen af det muligt. Så køb ikke den første pc, du ser i supermarkedet, men kontakt fagpersoner for at finde den bedste løsning. Se links på næste side.
- Ofte er den bedste måde at lære værktøjerne at kende på at prøve dem! Få lov til at lege og lave fejl. Få fat på én, der kender til værktøjet, som kan introducere brugeren og dig til det, og som I kan stille spørgsmål, når I går i stå.
- 'Eksperterne' kan både være it-fagpersoner og ergoterapeuter, men også kollegaer, venner store børn eller andre brugere, der anvender redskaberne selv. Ofte er de meget relevante formidlere på det almindelige brugerniveau.
- Husk, at du kun behøver den viden om redskabet, der er nødvendig, for at du kan støtte brugeren i at anvende redskaberne i dagligdagen - hverken mere eller mindre.



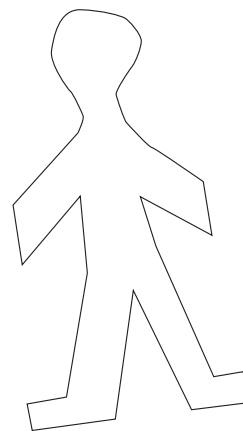
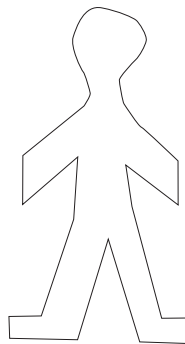


- Teknikken er den mindste del af det - de pædagogiske og organisatoriske rammer er mindst lige så vigtige. Og alle skal ikke kunne alt! Find en klar rollefordeling, og lav tydelige mål og aftaler. Find ud af, hvad din rolle skal være.

De lokale og regionale kommunikations- og teknologicentre er de mest nærliggende rådgivere i forbindelse med anskaffelse af it-værktøjer og tilhørende hjælpemidler. Se liste med adresser og links på hjælpemiddelinstittets hjemmeside www.hmi.dk . På Hjælpemiddelinstittets hjemmeside kan du også finde en database over hjælpemidler.

For mere viden om nye produkter på området:

- Hjælpemiddelinstittet - www.hmi.dk
- Videnscenter om kommunikation og multiple funktionsnedsættelser hos børn og unge uden et talesprog - www.vikom.dk
- ISAAC Danmark – International society of Augmentative & Alternative Communication – www.isaac.dk
- HIT-messen – Hjælpemiddelinstittets årlige messe om It og Handicap
- Rehab-messen – messe med hjælpemidler og plejeartikler, www.rehab-scandinavia.com







Sociale netværk og handicap

- NETVÆRKSTEORI OG NETVÆRKSARBEJDE

Fysiske, kommunikative og sociale barrierer er medvirkende årsager til, at mange mennesker med handicap har mindre kontakt med familie og venner, står uden for arbejdsmarkedet og ikke kan deltage i det almindelige fritidsliv. Barrierer som gør det sværere at fastholde og udvide et socialt netværk.

Denne publikation præsenterer forskellige metoder, der kan støtte mennesker med handicap i kommunikationen med andre. Kommunikation er grundlaget for socialt samvær. Derfor er en væsentlig opgave i netværksarbejde med mennesker med handicap at forbedre den enkeltes mulighed for at kommunikere med andre. Publikationen er opdelt i:

- 1) Redskaber til kommunikationsstøtte for mennesker uden verbalt sprog
- 2) IT-støttet kommunikation for mennesker med handicap

Der er 5 publikationer i serien 'Sociale netværk og handicap'. Publikationerne er en del af erfaringsopsamlingen fra et længerevarende udviklingsarbejde, der bl.a. har haft til formål at sætte fokus på metoder, der i højere grad gør det muligt at fastholde og udvikle sociale netværk for mennesker med handicap. Publikationerne introducerer til temaerne:

- **Sociale netværk og handicap**
- netværksteori og netværksarbejde
- **Mit sociale netværk...**
- om mål for netværksarbejde og handicap
- **Når jeg kommunikerer...**
- om kommunikation, sociale netværk og handicap
- **Gamle og nye netværk**
- om pårørende, venner og handicap
- **Aktiv deltager i fællesskabet**
- om initiativ, sociale kompetencer og handicap



UFC Handicap

ISBN: 87-90930-37-1